

# Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće usluga poziva na broj 112

(Temeljem članka 5. Pravilnika o jedinstvenom europskom broju za hitne službe,  
prema postupku utvrđenom ETSI uputom EG 201 769-1)

Podaci za period: 01.01.2008. do 31.12.2008.

Parametar	Metoda i granične vrijednosti	Rezultati mjerenja	Amis Telekom	H1 telekom	HT-Hrvatske telekom.	Iskon Internet	Metronet	Optima Telekom	Primatel	Tele 2	T-Mobile Hrvatska	Voljatel	VIPnet
<b>1.2. Učestalost kvarova po pristupnom vodu do Centra 112</b> <i>postotni udjel neostvarenih poziva na broj 112 u ukupnom broju svih poziva upućenih na broj 112 u određenom razdoblju</i>	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.2.  Zahtijevano: ≤5%	%	-	1,5	0	0	3,5	-	3	Napomena 2	Napomena 5	-	Napomena 6
<b>1.2. Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu do Centra 112</b> <i>vrijeme mjereno u satima i minutama, koje protekne od trenutka zaprimanja ispravne prijave kvara na pristupnom vodu do Centra 112, do trenutka uklanjanja kvara</i>	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.3. i Prilog B.  Zahtijevano: ≤4 sata u 80%	sati i minute	-	2.0	0.0	Napomena 1	-	-	2.30	Napomena 2	Napomena 5	-	Napomena 6

Parametar	Metoda i granične vrijednosti	Rezultati mjerenja	Amis Telekom	H1 telekom	HT-Hrvatske telekom.	Iskon Internet	Metronet	Optima Telekom	Primatel	Tele 2	T-Mobile Hrvatska	Voljatel	VIPnet
<b>1.3. Udjel neostvarenih poziva na broj 112</b> <i>postotni udjel neostvarenih poziva na broj 112 u ukupnom broju svih poziva upućenih na broj 112 u određenom razdoblju</i>	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.4.	%	-	0	0.083	0	3	0,1	4	Napomena 3	Napomena 5	0	-
<i>ukupan broj neostvarenih poziva na broj 112</i>	Zahtijevano: ≤ 5% na godinu	broj neostvarenih poziva	-	-	605	0	-	7	2			0	-
<b>1.4. Vrijeme uspostave veze s brojem 112</b> <i>vrijeme mjereno u sekundama, s točnosti od jedne desetinke sekunde, koje protekne od trenutka kad je javna telekomunikacijska mreža zaprimila sve podatke potrebne za uspostavu veze s brojem 112, do trenutka kad pozivatelj dobije signal zauzeća, signal pozivanja ili signal javljanja.</i>	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.5 i Prilog B Zahtijevano: <i>prosječno četiri sekunde godišnje po jednom pozivu</i>	sekunde	1,2	2	1,27	<1	2	0,8	2	Napomena 4	Napomena 5	-	-
	<i>pri čemu se 95% uspostavljenih veza mora ostvariti u vremenu kraćem od osam sekundi</i>	sekunde	-	-	1,50 95%	-	4	-	6			-	-

## NAPOMENE:

1. Nije primjenjivo. Iskon nema uspostavljen pristupni vod prema Centru 112, već se pozivi usmjeravaju preko T-Com mreže.
2. Tele2 ne posjeduje pristupni vod prema centru 112, već se pozivi usmjeravaju putem mreže T-Com-a.
3. Ukupan broj poziva 257.164. broj neuspjelih poziva zbog greške u pristupnom kanalu je nemjerljivih <0,01%.
4. Navedene statistike zbog načina usmjeravanja poziva nije relevantna jer ne uključuje sve elemente u uspostavi poziva. Tele2 odgovorno tvrdi da sukladno provedenim testovima ukupno vrijeme uspostave poziva je značajno manje od traženih 8 sekundi, a imajući naumu navod pod 1.3 dostupnost usluge je znatno iznad traženog.
5. S obzirom da Centar 112 nije direktno povezan pristupnim vodom na mrežu T-Mobile-a, ne raspolaže ovim podatkom.
6. Vipnet nema izravne pristupne vodove prema 112.